

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini merupakan bagian terakhir dari laporan penelitian ini yang akan menyimpulkan hasil dari penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya.

#### 5.1. Kesimpulan

1. Bukti Fisik (*tangibles*) tidak ada pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, hal ini membuktikan bahwa fasilitas fisik pada bengkel mobil Cihampelas Motor kurang menarik secara visual, penampilan karyawan Cihampelas Motor kurang rapih, dan peralatan yang kurang modern.
2. Keandalan (*reliability*) tidak ada pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, hal ini dikarenakan karyawan Cihampelas Motor mengalami beberapa kesalahan dalam pencatatan (*order*) sehingga menyebabkan konsumen tidak puas.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, hal ini membuktikan bahwa daya tanggap yang diberikan oleh bengkel mobil Cihampelas Motor kepada para konsumennya sangat baik. Dimana Cihampelas Motor selalu merespon permintaan konsumen dengan cepat dan selalu bersedia membantu konsumen.
4. Jaminan (*assurance*) tidak ada pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, hal ini membuktikan bahwa jaminan yang dimiliki oleh Cihampelas Motor kurang baik sehingga membuat beberapa konsumennya kecewa. Contohnya

yaitu kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan Cihampelas Motor untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan konsumen.

5. Empati (*empathy*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, hal ini membuktikan bahwa empati konsumen terhadap bengkel mobil Cihampelas Motor sangat baik. Seperti misalnya karyawan Cihampelas Motor memberikan perhatian individu kepada para konsumennya, mengutamakan konsumen, dan memahami kebutuhan spesifik konsumen.

Hasil penelitian secara keseluruhan menjelaskan bahwa kualitas jasa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, akan tetapi pengaruhnya sangat kecil. Hal ini dapat dilihat dari *adjusted R square* kualitas jasa sebesar 0,356 atau 35,6%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya sebesar 0,644 atau 64,4%.

## **5.2. Implikasi Pemasaran**

Dari hasil penelitian ini dapat diaplikasikan untuk meningkatkan kualitas jasa agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini dapat memberikan implikasi bahwa perusahaan perlu lebih meningkatkan kualitas jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga kepuasan konsumen tercapai. Apabila kualitas jasa yang diberikan sangat baik, maka konsumen akan merasa puas dan menjadi loyal, sedangkan apabila kualitas jasa yang diberikan buruk, maka akan menyebabkan kehilangan konsumen.

### 5.3. Saran

1. Fasilitas fisik bengkel mobil Cihampelas Motor harus dimodifikasi agar lebih menarik secara visual sehingga konsumen lebih puas ketika melihat keadaan di sekitar bengkel.
2. Cihampelas Motor harus dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan dalam pencatatan pesanan (*order*) agar bebas dari kesalahan sehingga konsumen merasa puas.
3. Karyawan Cihampelas Motor harus memperluas pengetahuan seputar dunia otomotif agar dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan dari konsumen dan mampu membuat konsumen percaya pada bengkel mobil Cihampelas Motor.
4. Peralatan-peralatan bengkel harus diganti dengan yang baru agar terlihat lebih modern, hal ini sangat penting karena peralatan yang digunakan harus mendukung kendaraan keluaran terakhir yang semakin canggih.
5. Ruang tunggu Cihampelas Motor harus diperbesar agar dapat menampung lebih banyak konsumen yang datang pada saat jam-jam sibuk atau pada saat musim liburan tiba.